message

トップメッセージ

調和のとれた豊かな社会に向けて 情報通信の力で貢献する

TCSがCSRの基盤

KDDIは、当社のサービスをご利用いただくお客さまはもちろんのこと、お取引先、従業員、株主・投資家、行政機関などすべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえ、あらゆるプロセスでお客さまのご満足を追求するトータル・カスタマー・サティスファクション活動（TCS：Total Customer Satisfaction）を全社活動として推進しています。

このTCSの考え方に基づいて、すべてのステークホルダーのご満足を高めていくことが、社会の期待に応え、KDDIが社会的責任を果たすことにつながると考えています。そのため、従業員には日頃から担当する業務のステークホルダーは誰かを考え、絶えず先を見据えながら、期待されている以上のご満足を提供することで、社会からの期待に応えてほしいと考えています。

社会の「安心」に貢献するために

私たちが提供する情報通信サービスは、コミュニケーションの手段であり、実際にどのように使われるかは基本的にはご利用者に依存しています。しかし、情報通信の技術やサービスはめざましい速度で進化・普及しており、必ずしも私たちが願うような使われ方をされない場合もあります。

この背景には、技術の進歩や普及のスピードに社会科学的知見や仕組みが十分に追いついていないという面があると思いますが、そのような場合には、いかに早く社内にフィードバックを行い、サービスの提供方法や社会的な仕組みの整備に取り組むかが重要だと考えています。KDDIでは、2008年2月から20歳未満の携帯電話サービスの新規契約者へフィルタリングサービスを原則適用するとともに、より安全に使っていただくために、全国の小学生を対象に行ってきた「ケータイ教室」を2008年度からは中・高校生にまで拡大しました。

今後も、安心してご利用いただけるサービスの提供に向けて、社会科学的な研究や社会への働きかけを進めるとともに、「社会の安全」や「健康」などで役立てるようなサービ

スや商品の開発にも積極的に取り組んでいきたいと考えています。

環境負荷の低減につながるサービスの提供

情報通信は、人が移動しなくても遠く離れた場所へ情報を伝えることができるという意味で、環境負荷を低減させる一助ともなります。しかし、情報通信サービスの普及にともない、通信設備によるエネルギー使用量が増加し、通信業界全体の電力消費量も増えています。KDDIは、人類共通の課題である地球温暖化の抑制に貢献するため、これまで以上に省エネルギーへの取り組みを強化し、省エネルギー型の通信設備の開発や太陽光発電の導入などに積極的に取り組んでまいります。

また、携帯電話にはさまざまな希少金属が使用されていますが、これらの資源を無駄にしないため、マテリアルリサイクルにも精力的に取り組んでいます。さらに2007年度は、携帯電話に同梱する取扱説明書などの紙資源を全国に2,500以上あるauショップで回収し、循環再生紙として再利用する活動を開始しました。今後は、お客さまがリサイクルに一層ご協力いただける仕組みを整備するなど、環境への貢献を充実させていきたいと考えています。

多様な人材が働きがいを持てる会社

KDDIは、従業員が高い意識を持ち、自己実現できる環境を整備することで、従業員一人ひとりが「働きがい」を持てる会社をめざしています。その重要な施策としてダイバーシティの推進に取り組んでおり、2007年4月にはダイバーシティ・マネジメントの推進支援を行うNPO法人J-Winに参加するとともに、2008年4月にはダイバーシティ推進室を新設しました。

女性の活躍に向けた取り組みはもちろんのこと、障がい者や高齢者など、多様な人材が活躍できる職場づくりを強化するとともに、従業員が家庭の状況などに応じて、育児休職や介護休職などの多様な働き方を選択できる制度の一層の充実を図っていきます。また、情報通信技術を最大限に生かした在宅勤務やサテライトオフィスなどの働き方の多様化にも意欲的に取り組んでまいります。

技術と社会の調和をデザインする

情報通信の進化により、コミュニケーションのあり方が大きく変わりつつあります。これまでは1:1のコミュニケーションや、マスメディアによる1:N（多数）のコミュニケーションでした。しかし、今ではブログなどの情報通信サービスを利用して、個人が世界へ情報発信することが可能となり、双方向でコミュニケーションを行うN:Nの情報通信社会が到来しています。

新しいコミュニケーションのスタイルは、情報の流れや人々のライフスタイルに影響を及ぼし、社会経済活動のあり方そのものを変える可能性があります。そして、それは同時に、情報格差など、さまざまな社会的課題を解決していく可能性を秘めています。

私たちKDDIは、固定通信と移動通信と放送が連携した新たなサービスの提供を通して、来るべきユビキタスネット社会を支えるキープレイヤーとなるだけでなく、技術の進歩と社会の進歩が調和する社会に向け、情報通信の力でより良い未来をデザインし、それを実現する企業であり続けたいと考えています。

（インタビュー実施日：2008年4月11日）

KDDI株式会社
代表取締役社長兼会長　小野寺 正